



サポートサービス契約 サービス仕様

プロアクティブセレクト

(型番:HK696AC、HG921AC、HG922AC、HG923AC、HG924AC)

プロアクティブセレクト(以下本サービス)はお客様と担当エンジニアとで作成されるデリバリプランに基づき提供されます。担当エンジニアは、お客様のIT目標と、その目標を達成するために必要なサービス活動をプロアクティブセレクトのサービスメニューから選択し、デリバリプランの中で推奨します。購入したクレジットの中でどんなサービス活動を最終的に選択するかはお客様の判断となります。お客様の決定を反映しデリバリプランが更新されます。担当エンジニアはお客様と一緒にデリバリプランを定期的にレビューし、年に一度更新します。

お客様は本サービスにて規定されるサービスメニューから必要なものを選択することができます。これらのメニューはサーバ、ストレージ、ネットワーク、ソフトウェア、そしてBladeや仮想化、SAP、セキュリティ、ITSM等にフォーカスし、お客様のIT環境のニーズに対応するようにデザインされています。各サービスには当社が規定するサービスクレジット数が設定されており、サービスの提供時にお客様の購入したクレジットの中から消費されます。

プロアクティブセレクトには年間10サービスクレジット、30サービスクレジット、60サービスクレジット、180サービスクレジットの4種類のパッケージがあります。更に10クレジット単位でサービスクレジットを追加するオプションが用意されています。

利点

- お客様の特定のニーズに適応するようにデザインされた柔軟なサービス
- 当社の専門技術知識を活用することによるお客様IT部門の補完
- 課題の達成を支援
- 当社の専門技術者の助言によるITリスクとIT運用費用の削減
- 当社のベストプラクティスの活用

サービス内容

- 担当エンジニアの任命
- デリバリプランの作成とレビューのミーティング
- サービスメニューからお客様が選択し交換できるサービスクレジットの付与

基本提供されるサービス

デリバリプランとレビュー

担当エンジニアはお客様のITスタッフに対する本サービス提供のための窓口となります。担当エンジニアはお客様と一緒に本サービスで規定されるサービスメニューからサービス活動を選択し、お客様用のデリバリプランを作成します。デリバリプランはお客様と合意した時期に当社が提供するサービス実施内容について書かれています。デリバリプランは担当エンジニアによって更新され、進捗状況とお客様の目標や環境の変化を反映するため、お客様とのレビューを実施します。デリバリプランとレビューは、クレジット数が年間30に満たない場合、電話、電子メールなどの方法によりリモートにて提供します。クレジット数が年間30以上の場合、当社の判断により、お客様先もしくはリモートにて提供します。

特定の技術が必要となす際には、担当エンジニアが専門エンジニアを手配します。

サービス提供時間：月曜日～金曜日 / 8:45-17:30 祝祭日および年末年始(12/30 ~ 1/3)を除く

サービス提供地域は以下URLをご参照ください。

http://h50146.www5.hp.com/services/infrastructure/m_critical/p_select.html

サービスクレジットとサービス活動

サービスクレジットは本サービスのデリバリプランの中に記載されたサービス活動と交換されます。

サービス活動のサービス提供時間：月曜日～金曜日 / 8:45-17:30 祝祭日および年末年始(12/30 ~ 1/3)を除く

上記標準時間外にサービスを提供する場合1.5倍のサービスクレジットが必要になります。

サービスクレジットとサービス活動の詳細は以下URLを参照ください。

◆www.hp.com/jp/proactive_select_menu

選択可能なサービスオプション

お客様が選択されたサービスオプションは、見積書に記載されます。

プロアクティブセレクト10クレジット

担当エンジニアと本サービスで規定されるサービス活動と交換できる年間10のサービスクレジットを提供します。

お客様が選択したサービス活動が記載されたデリバリプランと年1回のレビューをリモートより提供します。

プロアクティブセレクト30クレジット

担当エンジニアと本サービスで規定されるサービス活動と交換できる年間30のサービスクレジットを提供します。

お客様が選択したサービス活動が記載されたデリバリプランと年1回のレビューを提供します。

プロアクティブセレクト60クレジット

担当エンジニアと本サービスで規定されるサービス活動と交換できる年間60のサービスクレジットを提供します。

お客様が選択したサービス活動が記載されたデリバリプランと年1回のレビューを提供します。

プロアクティブセレクト180クレジット

担当エンジニアと本サービスで規定されるサービス活動と交換できる年間180のサービスクレジットを提供します。

お客様が選択したサービス活動が記載されたデリバリプランと年2回のレビューを提供します。

プロアクティブセレクト追加10クレジット

本サービスは年間10サービスクレジットを上記のサービス(プロアクティブセレクト10クレジット、30クレジット、60クレジット、180クレジット)に追加します。

前提条件

- 本サービスで定義されるサービスクレジットは以下条件で提供されます。
 - ・ 契約期間の終了時点における未使用のサービスクレジットは次回契約への繰越ならびに返金の対象にはなりません。
 - ・ 契約を途中解約する場合、未使用のサービスクレジットの有無にかかわらず返金の対象にはなりません。
 - ・ 一人のお客様担当者が運用する日本国内に存在するIT環境に対し本サービスのサービスプランで規定されるサービス活動と交換することができます。
 - ・ 第三者に対してサービスクレジットの譲渡はできません。
- 本サービス仕様に定める事項の他、本サービスの内容および提供条件は、「お取引条件書(サポートサービス)」および「データシート(SS5)」,またはお客様と当社で合意するその他の契約条件に定めるとおりとします。

除外規定

- ハードウェアおよびソフトウェアの障害対応
- 当社の承認を得ずに、当社の担当者以外の者が行った、修理、改造作業が原因で必要になったサービス。
- 当社がサービスを提供していないハードウェアまたはソフトウェアが原因で必要となったサービス。
- 原子力施設等立ち入り制限区域及び防護服の着用を必要とする場所に設置されている機器に対するサービス。

お客様の責任範囲

- 当社の担当エンジニアと共にデリバリプランを作成しましたそのレビューを実施するお客様担当者を任命していただきます。
- 本サービスの実施のために必要となるお客様社内における各種の調整していただきます。
- お客様先において当社が作業する際、お客様は、施設への立ち入りの迅速な許可、適切な広さの作業空間および作業に必要なシステムコンソール、部材の保管場所の無償提供、ならびに備品および消耗品の使用を許可し、作業中ご担当者の立会いを行っていただきます。
- お客様は、ソフトウェア使用許諾書、ソフトウェアライセンス証書およびライセンス・キーを保管し、当社の要求に応じて提示していただきます。
- 当社の技術者が本サービス提供時に必要な全てのお客様のソフトウェアを無条件で利用できるよう許可していただきます。サービス対象システムにセキュリティ上の制約が適用されている場合には、お客様は、当社の作業に支障がないように、該当するシステムおよびソフトウェアの管理を行っていただきます。
- 本サービスにて提供される特定のサービス活動において通信回線経由の遠隔作業を当社が必要とし、且つお客様が承諾した場合には、お客様施設の電話回線およびモデムまたはその他の通信方法を当社が利用することを許可していただきます。
- データおよびソフトウェアのバックアップおよびリストア。

一般条項

- お客様は、当社より提供される本サービス用ソフトウェアツールを複製、または譲渡してはならず、また第三者に使用させてはならないものとします。
- 当社は本サービスまたはサービスに関わる業務を、外部に委託する権利を有します。

お問い合わせはカスタマー・インフォメーションセンターへ

03-5749-8279 月～金 9:00～19:00 土 10:00～17:00(日、祝祭日、年末年始および5/1を除く)

当社サポートサービスに関する情報は、 <http://www.hpe.com/jp/services>

本書に含まれる技術情報は、予告なく変更されることがあります。記載事項は2015年10月現在のものです。
記載されている会社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。本サービス仕様で定める事項の他、本サービスの内容
および提供条件は、「お取引条件書(サポート・サービス)」またはお客様と当社で合意するその他の契約条件に定めるとおしします。
© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP

日本ヒューレット・パカード株式会社

〒136-8711 東京都江東区大島2-2-1

JCS09337-04